

دراسة زيادة الإيرادات

قسم الدراسات الاستراتيجية

الأجندة

- ▶ مقدمة
- ▶ الأهداف
- ▶ التحديات
- ▶ تحليل الوضع الحالي
- ▶ التحليلات الاحصائية
- ▶ الوضع المستقبلي
- ▶ التوصيات
- ▶ نقاش

مقدمة

- ▶ بالرغم من فتح عدد 5 فروع للشركة في مناطق متعددة في الدولة، وعمل اتفاقيات استراتيجية مع ابرز الموردين في المنطقة، وزيادة رواتب الموظفين بنسبة 15% خلال العامين السابقين، لوحظ ما يلي:
- ▶ تواجه الشركة تحديا استراتيجيا في الإيرادات حيث انخفضت بنسبة 20% عن العام الماضي و25% عن الأعوام السابقة ، مما يشكل عبء مالي على الأرباح والمنافسة في السوق المحلي والاقليمي.
- ▶ استقالة عدد من الموظفين الأكفاء وانتقالهم لشركات منافسة
- ▶ تأخر في استلام ديون العملاء وزيادة نسبة الديون المعدومة

الأهداف

- ▶ تقليل الخسائر وتحسين الأداء المالي.
- ▶ تعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق.
- ▶ الحفاظ على الكفاءات الرئيسية داخل المنظمة.
- ▶ تعزيز الابتكار وتحسين تجربة العملاء.

▶ أهداف فرعية

- ▶ عمل دراسة تفصيلية لدراسة اسباب انخفاض الإيرادات
- ▶ عمل دراسة بسبب استقالة الموظفين ذو الكفاءة العالية
- ▶ انخفاض عدد العملاء هذا العام مقارنة بالأعوام السابقة
- ▶ ايجاد جديدة آلية للتحصيل

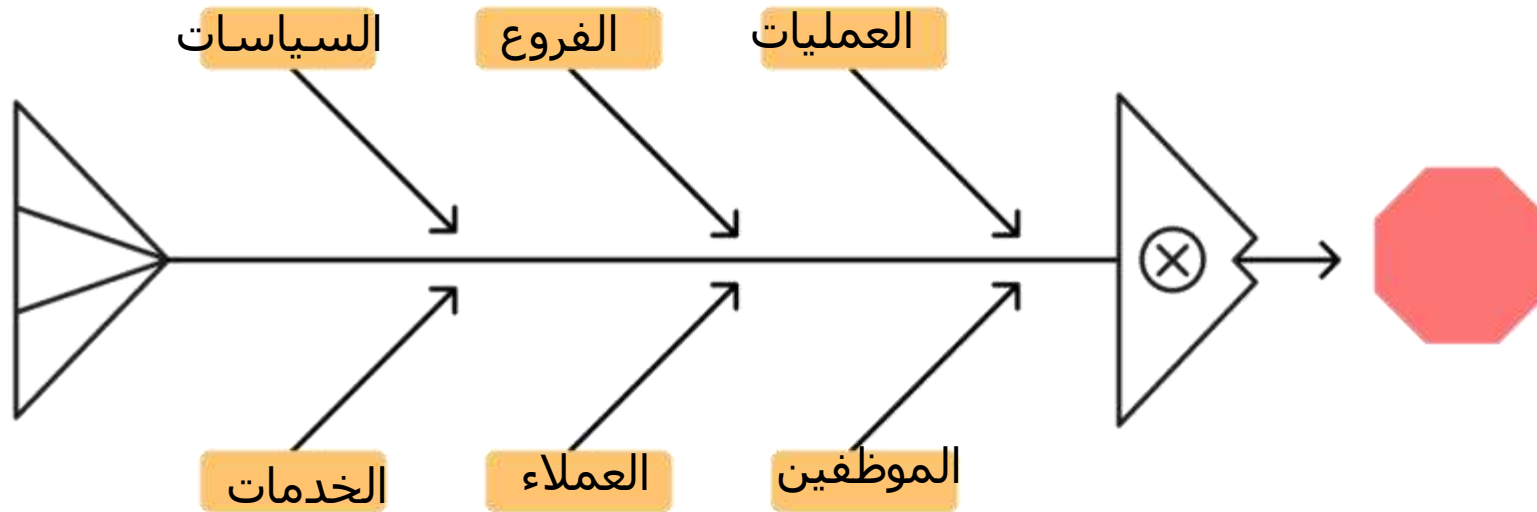
التحديات

- ▶ زيادة حدة المنافسة في الأسواق الرئيسية.
- ▶ ارتفاع التكاليف التشغيلية مقارنة بالمنافسين.
- ▶ فقدان بعض الكفاءات بسبب الضغوط المالية.
- ▶ ضعف التنوع في مصادر الإيرادات.
- ▶ ---
- ▶ دخول منافس جديد في السوق ذو ملاءة مالية
- ▶ ازدياد اسعار الخدمات المقدمة للعملاء
- ▶ قلة العروض الترويجية للعملاء
- ▶ محدودية ميزانية التسويق والترويج
- ▶ افتتاح عدد من الفروع بجانب فروع الشركة
- ▶ زيادة الشكاوي من العملاء من استخدام الدفع الالكتروني
- ▶ عدم المام موظفي خدمة العملاء في التعامل مع الشكاوي
- ▶ عدم وجود أنظمة ادارة علاقات العملاء
- ▶ انخفاض رواتب العاملين في الشركة مقارنة بالشركات الأخرى

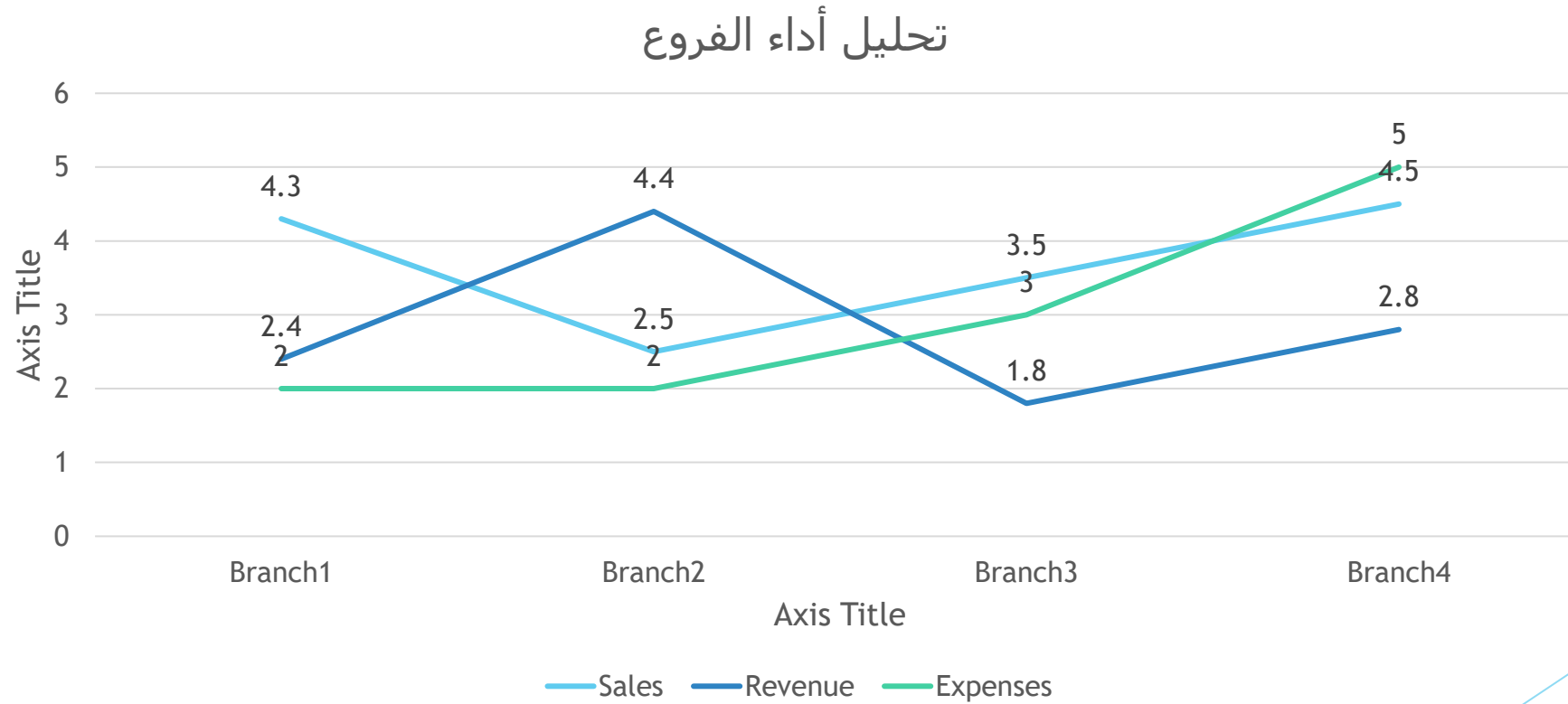
الوضوح الحالي

- **انخفاض المبيعات:** بسبب فقدان حصة السوق لصالح المنافسين.
- **تكاليف مرتفعة:** إدارة غير فعالة للموارد.
- **تراجع رضا العملاء:** بسبب ضعف الخدمات أو المنتجات مقارنة بالمنافس.
- **فجوات في القدرات:** الحاجة لتطوير مهارات الموظفين.

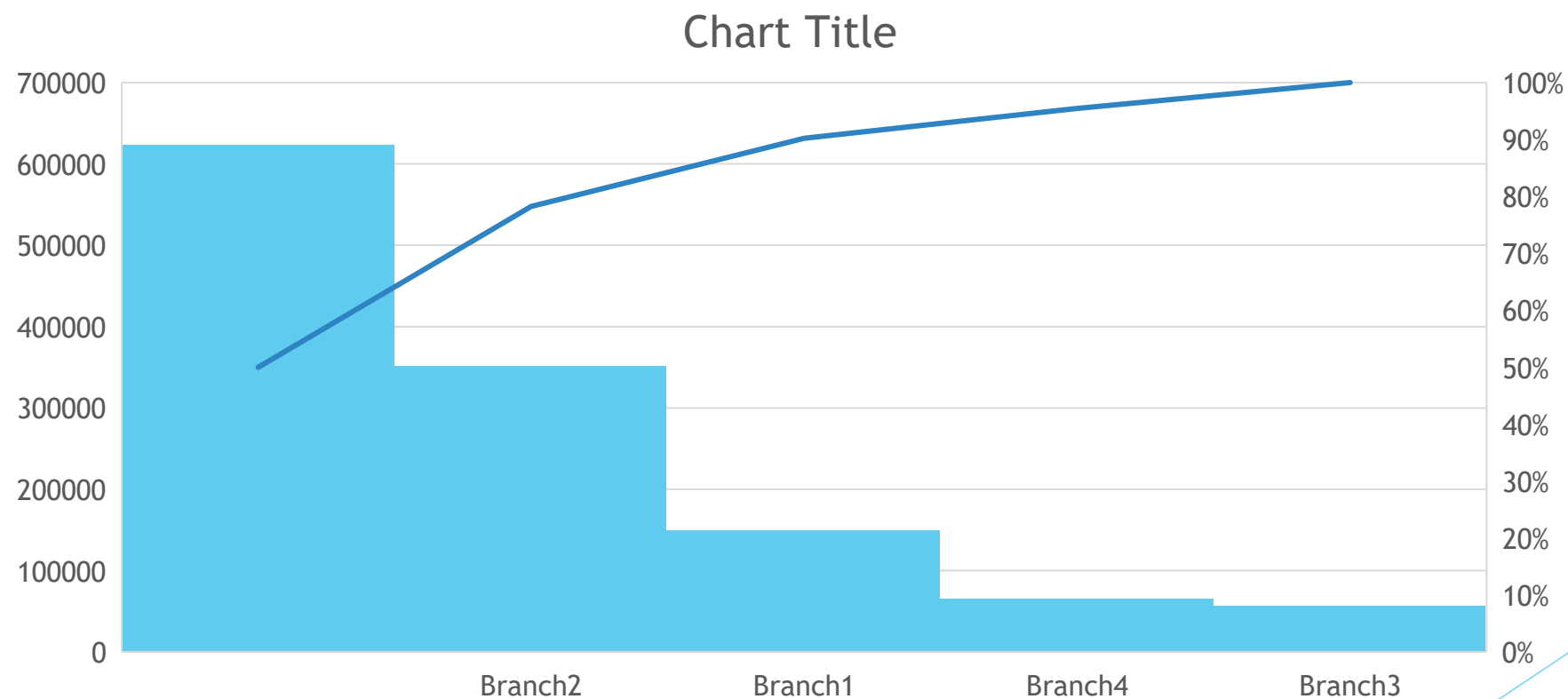
التحليلات الاحصائية : تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.



التحليلات الاحصائية : تتبع الأداء المالي



التحليلات الاحصائية : تحليل الانتاجية - باريتو



الوضع المستقبلي

- **نمو مستدام:** تحقيق معدل نمو ثابت وتحسين الربحية.
- **موقع تنافسي قوي:** استعادة الحصة السوقية وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.
- **بيئة عمل محفزة:** الحفاظ على الكفاءات وتطوير قدراتهم.
- **كفاءة تشغيلية عالية:** تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد.

الحلول المقترحة



الموقع

- استحداث " **صالة أعمال** " للعملاء وتوفير أعلى معايير خدمة المتعاملين من خلال
- تحويل مركز الخدمة التقليدي لمركز ذكي مدعوم بأحدث التقنيات التي تتيح للمتعامل الحصول على الخدمات بشكل ذاتي وآني
- توفير مساحات خاصة تتيح للمتعامل التواصل مع مستشاري الخدمات بخصوصية



التكنولوجيا

- العمل على أتمته أكبر عدد من الإجراءات التي تتم بشكل يدوي من قبل الموظفين
- استخدام تقنية الفيديو الافتراضي للتواصل مع المتعاملين لتخفيض الزيارات وتقديم خدمة متميزة
- اتاحة جميع الأنظمة اللازمة لمستشاري الخدمات لدعمهم في انجاز الخدمة للمتعاملين
- تطوير نظام لإدارة علاقات المتعاملين (CRM)
- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير آليات دعم المتعاملين في الرد على استفساراتهم



الموظفين

- استحداث وحدة تنظيمية مركزية مختصة بالشؤون الجمركية هدفها دعم إدارة خدمة العملاء بشكل خاص وموظفي الدائرة بشكل عام
- الانتقال من مرحلة " **موظف تقديم خدمة** " الى " **مستشار خدمات** " من خلال رفع كفاءتهم والتركيز على تطوير مهاراتهم في خدمة المتعاملين
- وضع برنامج تدريبي خاص لرفع كفاءة موظفي الصف الأمامي وقياس أدائهم بشكل دوري

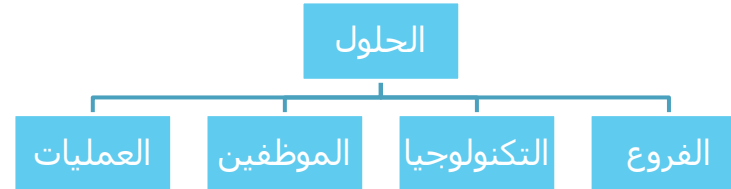


الاجراءات

- حصر ودراسة الإجراءات التي تتطلب زيارة المتعاملين للدائرة وتوفيرها على قنوات رقمية
- التأكد من توثيق الإجراءات وتوافرها لموظفي الصف الأمامي
- نقل المعرفة لموظفي الصف الأمامي بالإجراءات المطلوبة بشكل دوري من خلال عقد ورش عمل والتحقق من فعاليتها
- وقف استقبال المتعاملين في الإدارات الداخلية بشكل نهائي وتمكين مستشاري الخدمات لتقديم الخدمة بالشكل المطلوب وبأعلى مستويات الجودة والكفاءة

المتطلبات من كل قسم

التوصيات



1. **تحسين العمليات الداخلية:** تطبيق مبادئ Lean لتقليل الهدر.
 2. **التحول الرقمي:** استخدام التكنولوجيا لتعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف.
 3. **تنويع مصادر الإيرادات:** دخول أسواق جديدة أو تقديم خدمات مبتكرة.
 4. **استراتيجية إدارة المواهب:** تطوير برامج تدريبية وحوافز للاحتفاظ بالكفاءات.
 5. **تطوير تجربة العملاء:** تحسين جودة المنتجات والخدمات لتلبية توقعاتهم.
- ▶ توفير ميزانية خاصة للتسويق في الفروع
 - ▶ دمج الفروع المتقاربة اقليميا هيكليا وماليا
 - ▶ دراسة سعادة العملاء والموظفين

نقاش

- فتح باب النقاش حول التحديات والحلول المقترحة.
- تقديم أفكار جديدة أو تحسين الحلول المطروحة.
- مناقشة الخطوات التالية لتنفيذ التوصيات.